O design thinking é uma abordagem que permite o desenvolvimento de soluções inovadoras por meio de dinâmicas colaborativas e criativas. Nele a solução é construída para pessoas e com pessoas, por isso é importante entender a fase de validação, uma etapa criada para entender o público a que o produto se destina.

Antes da implementação de uma solução é importante que o produto passe pelo processo de validação com o público alvo com o intuito de verificar se atende as reais expectativas do cliente. Após a prototipação do produto ele é direcionado pra sua fase de testagem. Fase crucial para identificar potenciais problemas e realizar ajustes necessários.

Nesta etapa o feedback é fundamental, contempla a importância de se relacionar com os clientes. A matriz de feedback possui pontos positivos, negativos, oportunidades e sugestões assim é possível identificar possíveis falhas e até caminhos para melhoria.