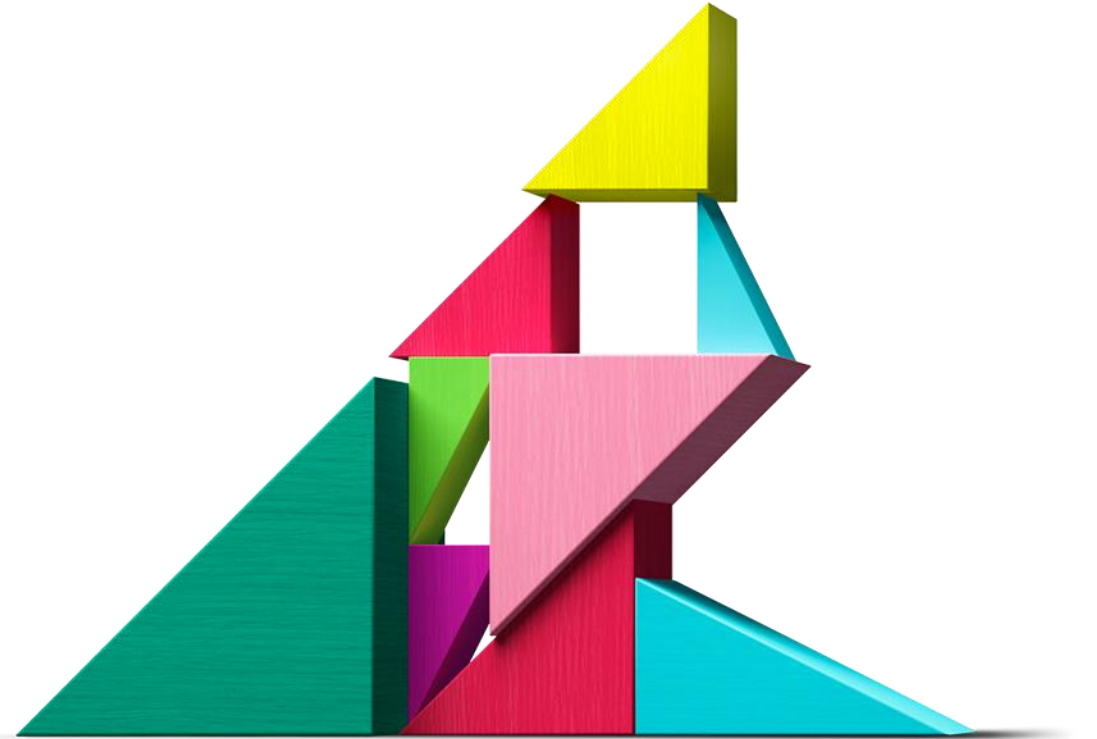


# Guia de Usuário Mettl Secure Browser



1. Sobre MSB
2. Requisitos do Sistema
3. MSB – Pré Requisitos
4. Como fazer download do MSB
5. Como Instalar o MSB
6. Como Rodar o MSB
7. Como realizar um teste no MSB
8. FAQs
9. Anti-Virus e Firewall
10. Recursos de suporte ao candidato
11. Mercer Mettl Helpdesk de suporte ao candidato

# Programação

# MSB (Mettl Secure Browser)

- Mettl Secure Browser é um navegador de bloqueio que ajuda a reduzir as chances de trapaça em testes de alto risco
- Quando o MSB é iniciado, ele cria um modo de bloqueio no qual o candidato não pode sair da janela do MSB. Ele impede que o candidato abra sites não autorizados ou acesse qualquer outro software ou ferramenta na máquina
- No entanto, o candidato pode acessar aplicativos e sites que estão na lista de permissões do administrador do teste, como Softwares/URLs
- Depois de iniciar o teste, o candidato não pode navegar para fora do MSB. A única maneira de sair é clicar no botão “Sair”, no canto inferior direito do MSB.
- O Meetl Secure Browser não é compatível com dispositivos móveis. (Ex: Celular, Smartpones, Tablest)
- MSB é compatível com MAC e Windows

## Observação:

- Softwares proibidos são definidos pela Mettl.
- A permissão de Softwares é definido pela Mettl. O cliente pode escolher quais aplicativos precisam ser incluídos na lista de permissões
- O MSB MAC não é compatível com Softwares PERMITIDOS e recursos de verificação de Webcam Externos.

# Recursos Anti-fraude do MSB

MSB para Windows e MAC oferecem os mesmos recursos antitrapaça, apenas com as seguintes diferenciações:

| Recurso                                      | MSB Windows (Nova Interface) | MSB MAC |
|--|------------------------------|---------|
| Aplicativos/software na lista de permissões* | Sim                          | Não     |
| URLs na lista de permissões                  | Sim                          | Sim     |
| Verificação de Webcam externa                | Sim                          | Não     |

**Note:** \*Os aplicativos da lista de permissões devem ser definidos em nível de avaliação. O cliente deve entrar em contato com a Mercer Mettl para habilitar os mesmos

\*A lista de permissões de URL pode ser feita pelo cliente, adicionando a URL como um Hiperlink no conteúdo da avaliação

| Recurso                                     | Descrição  |
|---|--|
| 1) Modo de bloqueio                         | Garante que o candidato não possa sair do MSB e tenha acesso apenas ao teste até ser concluído, proibindo abertura de guias adicionais ou softwares secundários.     |
| 2) Ações desativadas                        | O MSB desabilita ações que podem ser usadas para trapaça, como exemplo, clicar com o botão direito, CTRL+C CTRL+V, Recortar...                                       |
| 3) Máquinas virtuais                        | MSB detecta se o candidato está tentando iniciar o teste através de uma máquina virtual e não permite prosseguir.  |
| 4) Projeção de tela                         | O MSB proíbe a projeção de tela em qualquer tela externa (projeção com e sem fio). O candidato não pode prosseguir com o teste se a projeção estiver ativada.        |
| 5) Softwares proibidos*                     | MSB bloqueia software/aplicativos de terceiros que possam ser utilizados para trapaça, como aplicativos de captura de tela, aplicativos de reuniões virtuais, etc... |
| 6) Dispositivos proibidos – Webcam externa* | O candidato também é proibido de usar webcam externa, se necessário.   |

# Requisitos do Sistema

Abaixo estão os requisitos do sistema a serem garantidos pelos candidatos em seus dispositivos para instalar e executar o MSB:

| Sistema Operacional        | MAC                             | Windows (32 Bit)                                  | Windows (64 Bit)                                  |
|----------------------------|---------------------------------|---|---|
| Versão Sistema Operacional | Mac OS 10.14 ou superior        | Windows 10 ou superior<br>OS genuíno e licenciado | Windows 10 ou superior<br>OS genuíno e licenciado |
| Hard Disk (Espaço Livre)   | 150 MB                          | 500 MB  | 500 MB  |
| Display da máquina         | Todas as versões são suportadas |   |   |
| RAM                        | Mínimo 4 GB                     |   |   |
| Velocidade da Internet     | Mínimo 1 MBPS                   |   |   |

# MSB- Pré-Requisitos (1 / 2)

O candidato deve garantir o seguinte para que o MSB (Mettl Secure Browser) funcione corretamente:

- Verifique se não há atualizações pendentes em seu sistema operacional
- Verifique a lista de antivírus/firewall compatível antes de instalar o MSB (lista compartilhada no final)
- O candidato deve baixar e instalar a versão mais recente do MSB. Não deve haver restrições no dispositivo que impeçam o candidato de fazer o mesmo
- O candidato pode baixar a versão mais recente do MSB através do e-mail de convite para o teste compartilhado pelo administrador ou pode fazer o download diretamente usando os seguintes links:
  - ✓ [Download MSB for windows](#)
  - ✓ [Download MSB for mac](#)
- O candidato deve remover todas as versões do MSB instaladas anteriormente antes de fazer uma nova instalação do MSB. A máquina do candidato deve ter apenas um MSB instalado a qualquer momento.
- O candidato deve ter direitos administrativos no sistema e não deve estar logado como um usuário convidado. São necessários direitos de administrador para instalar e iniciar o MSB
- O candidato deve ter câmera e microfone funcionando e nenhum aplicativo terceiro acessando a câmera ou o microfone antes de iniciar o teste
- Os candidatos devem salvar todo o trabalho e fechar aplicativos/software abertos antes de clicar no link do teste para iniciar o MSB. Se algum aplicativo proibido for encontrado em execução, o MSB solicitará que o usuário feche o aplicativo
- Ao executar o teste, o candidato deve evitar reiniciar forçadamente. Além disso, é recomendável que o sistema esteja funcionando conectado na energia (e não com bateria)

## MSB- Pré-Requisitos (2 / 2)

Caso o candidato não esteja usando um dispositivo pessoal, mas um dispositivo fornecido pela empresa, é provável que as políticas de TI da empresa imponham restrições às instalações de software. Nesse caso, o candidato deve usar um dispositivo pessoal ou entrar em contato com a equipe de TI da empresa para instalar o MSB.

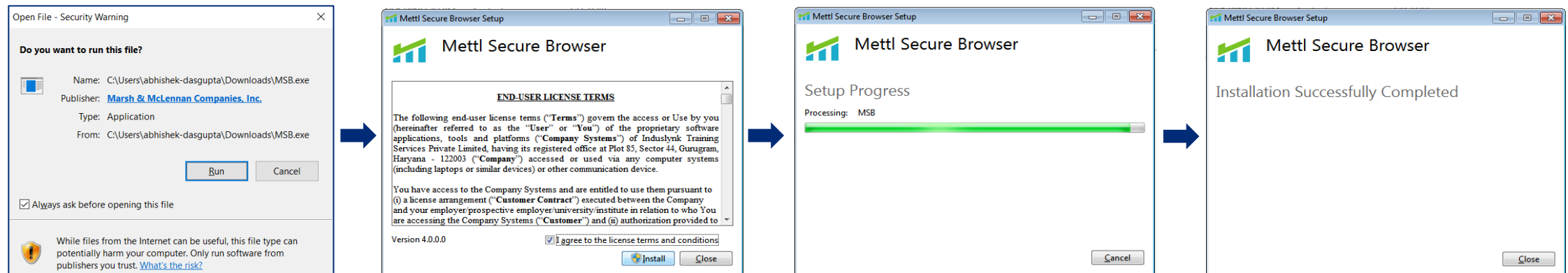
### Installing / running MSB on corporate / enterprise machines -

- Se um cliente deseja executar o MSB em dispositivos corporativos, o cliente deve obter ajuda de sua equipe de TI
- Normalmente, nesses casos, a equipe de TI colocará o MSB na lista de permissões como um aplicativo aprovado e o instalará nas máquinas dos candidatos

# Instalando o Mettl Secure Browser - Windows OS

Depois que o arquivo de instalação do MSB for baixado com sucesso em seu computador, o candidato poderá instalar o MSB simplesmente seguindo as etapas abaixo mencionadas:

- Clique no arquivo baixado do Mettl Secure Browser (MSB) com o nome MSB.exe. Clique em “Executar” para iniciar o processo.
- Após o download do arquivo, clique em “Instalar” para iniciar a instalação.
- Após a conclusão da instalação, clique em “Fechar” para finalizar o processo.



## Observação:

- Caso haja uma atualização disponível, desinstale a versão mais antiga do MSB e, em seguida, instale o MSB mais recente e inicie-o



# Instalando o Mettl Secure Browser - MacOS

Depois que o arquivo de instalação do MSB for baixado com sucesso em seu computador, você poderá instalar o MSB simplesmente seguindo as etapas abaixo mencionadas:

- Clique duas vezes para abrir o arquivo MSB.dmg.
- Arraste o ícone MSB para a pasta Aplicativos para copiá-lo
- Clique em “Eject” MSB com o botão direito
- Ao iniciar o MSB pela primeira vez, você será avisado de que baixou o MSB da Internet. Clique em "Abrir".



[MacOS Installtion Support Article](#)

# Iniciando MSB

- Depois que o MSB for instalado com sucesso, o teste será iniciado\* no ambiente seguro do MSB
- Ao iniciar o teste, o Mettl Secure Browser (MSB) forçará o fechamento de todos os aplicativos proibidos ativos no sistema. (Imagem 1)

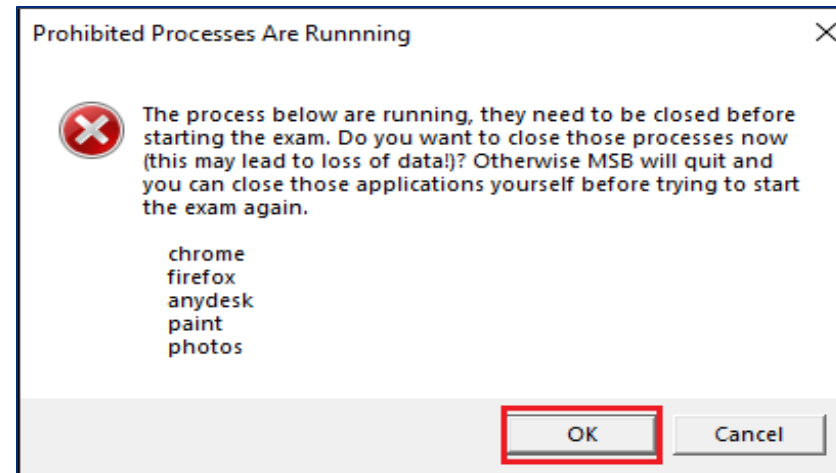


Imagem 1: Windows

\*O MSB pode demorar alguns segundos para iniciar. Por favor, seja paciente e aguarde alguns segundos antes de tentar novamente a abetura.

# Iniciando MSB

- Se o MSB não conseguir fechar todos os aplicativos mencionados por conta própria, poderá solicitar que você feche esses aplicativos manualmente no Gerenciador de Tarefas (Imagens 2 e 3).
- Por favor, abra o Gerenciador de tarefas / Monitor de atividades em seu sistema, selecione as opções mencionadas nos aplicativos em processos em segundo plano solicitados pelo MSB e feche-os clicando em Finalizar tarefa.

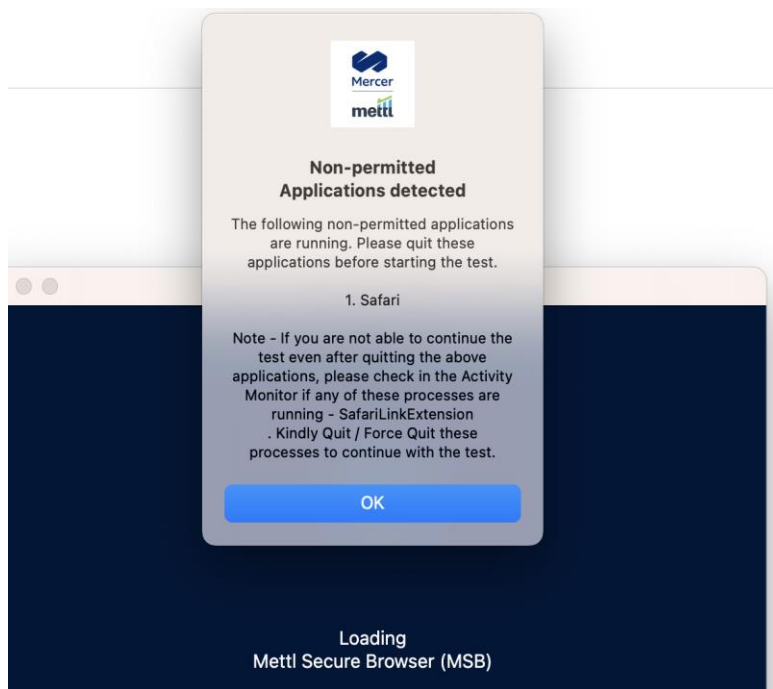


Imagem 2: MAC

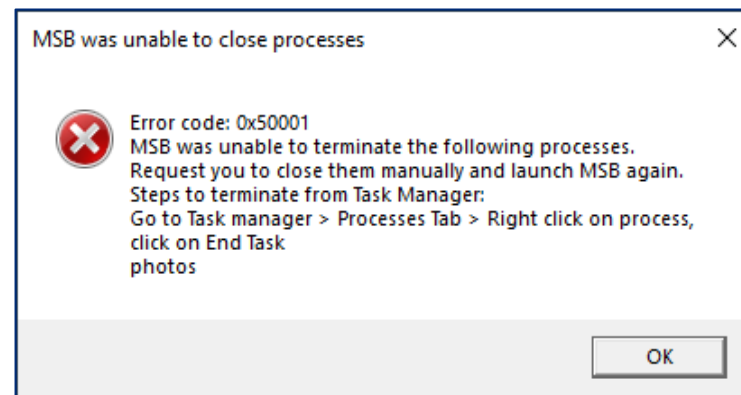


Imagem 3 Windows

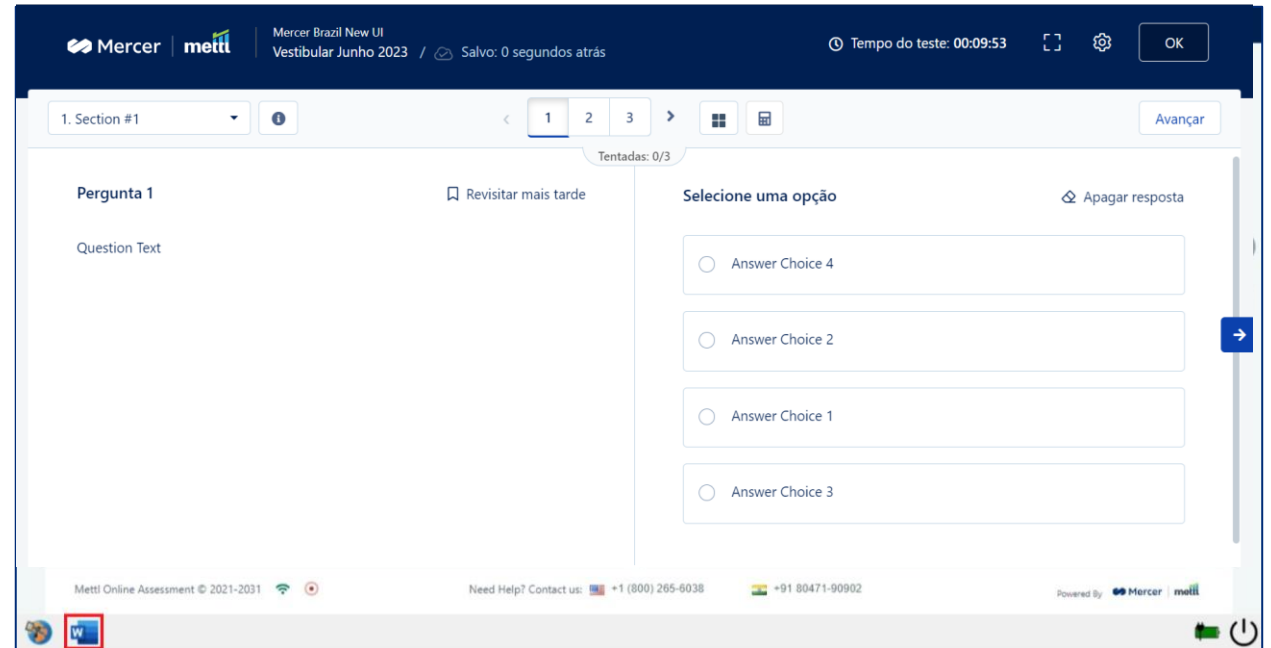
# Realizando a avaliação no MSB

- Depois de instalar e iniciar com êxito um teste no MSB, o MSB não permitirá que você saia do aplicativo antes que o teste seja concluído. Todos os navegadores e aplicativos proibidos executados anteriormente agora são fechados à força pelo MSB e você não poderá acessá-los
- O MSB também não permite o compartilhamento/espelhamento de telas de computador em nenhum outro dispositivo de exibição. Se a tela do seu computador for compartilhada antes de iniciar o MSB, ele não permitirá que você inicie o teste até que você remova o cabo usado para compartilhar telas. Se você conectar o cabo para compartilhar telas enquanto estiver tentando fazer o teste, ele será detectado e seu teste será encerrado, automaticamente.
- O MSB não possui botões de navegação, mas o botão opcional de recarregar na barra de tarefas ou a tecla F5 pode ser usado para recarregar a página atual no caso do Windows. Para MAC, cmd+R ou cmd+shit+R pode ser usado para recarregar

**Observação:** consulte o slide Recursos antitrapaça do MSB para obter uma lista completa de recursos antitrapaça.

# Usando aplicativos permitidos

- No painel da barra de tarefas do MSB no canto inferior esquerdo da tela, o candidato pode encontrar os ícones de todos os aplicativos permitidos/listados na lista de permissões pelo administrador do teste para a avaliação
- **Experiência do Candidato:**
  - O candidato deve ter a versão licenciada dos aplicativos instalados em sua unidade local C:\Arquivos de Programas\
  - O respectivo aplicativo a ser utilizado pode ser acessado clicando no ícone na parte inferior da tela



**Observação:** - O recurso de aplicativo permitido não está disponível para MAC

-O cliente deve entrar em contato com a Mettl para colocar na lista de permissões um aplicativo para a lista de permitidos com base na avaliação

- Dentro de um aplicativo permitido, o candidato poderá abrir arquivos presentes no dispositivo correspondente ao aplicativo permitido. Por ex. , se o MS Word for permitido, o candidato poderá abrir os arquivos do Word presentes no dispositivo no aplicativo MS Word

# MSB - FAQs

## **Q. Não consigo iniciar o teste no MSB, está dando erro?**

O candidato deve seguir os passos descritos abaixo:

1. Sair do MSB (se o MSB não for encerrado, **pressione e segure a tecla Power\*** e reinicie)
2. Desinstale o MSB do seu dispositivo
3. Assegure-se do seguinte:
  - Não há atualizações de sistema operacional pendentes em seu dispositivo
  - Seu antivírus é compatível (verifique a lista no final). Caso contrário, adicione o MSB como aplicativo confiável em seu AV ou desative o AV para a realização da avaliação
4. Baixe a versão mais recente do MSB novamente e instale
5. Ao iniciar o MSB, certifique-se de não iniciá-lo várias vezes em rápida sucessão.

Se o problema persistir, entre em contato com a equipe de suporte da Mercer Mettl

## **Q. Não há atividade após clicar em iniciar teste no MSB**

1. Encerre o MSB (se o MSB não for encerrado, pressione e segure a tecla Power e reinicie\*)
2. Desinstale o MSB do seu dispositivo
3. Verifique a conexão com a Internet e baixe a versão mais recente do MSB novamente e instale
4. Certifique-se de que seu Antivírus é compatível (verifique a lista no final). Caso contrário, adicione o MSB como aplicativo confiável em seu AV ou desative o AV para a realização da avaliação
5. Se o problema ainda persistir, entre em contato com a equipe de suporte da Mercer Mettl

**Observação:** \*Caso, após sair do MSB, algumas configurações do dispositivo sejam alteradas, como se você não tivesse acesso à tela de segurança do Windows (Ctrl+Alt+Del) ou o ícone de energia não estivesse visível, tente reiniciar sua máquina. Em caso de problema, entre em contato com o suporte da Mercer Mettl. Isso acontece em casos extremamente raros porque o antivírus interferiu falsamente no funcionamento do MSB e não permitiu que ele fosse encerrado normalmente. A equipe de suporte da Mercer Mettl ajudará você a redefinir os problemas causados pelo antivírus.

# MSB- FAQs

## **Q. Estou recebendo a mensagem de erro “Falha na instalação do MSB (SEB)” ou “Não foi possível buscar os detalhes da configuração”**

1. Desinstale o MSB do seu sistema
2. Vá para a página do Windows Update em seu sistema, clique em Verificar atualização e instale se houver atualizações pendentes
3. Depois que as atualizações estiverem instaladas, reinicie o sistema
4. Baixe um novo arquivo e instale o MSB

## **Q. Estou recebendo um erro informando que softwares/aplicativos proibidos estão em execução**

1. Clique Ok para fechar os processos (o MSB tentará fechá-los automaticamente)
2. Se o problema persistir, sem clicar em Ok ou Cancelar, abra o Gerenciador de Tarefas, pressionando a tecla Shift+Ctrl+Esc no teclado juntas
3. Assim que o Gerenciador de Tarefas estiver aberto, feche os aplicativos mencionados um a um no gerenciador de tarefas usando o botão Finalizar tarefa/Finalizar processo.

## **Q. Estou recebendo erro para permissões de webcam e microfone**

1. Certifique-se do seguinte:
  - a. Somente câmera ou microfone interno/integrado são permitidos
  - b. A câmera e o microfone estão em condições de funcionamento
  - c. Nenhum aplicativo de terceiros está usando a câmera ou o microfone
  - d. Para MAC, certifique-se de que o aplicativo MSB tenha acesso à permissão de câmera e microfone. Siga esses passos [steps](#) para conceder permissão de microfone e câmera para MSB
2. Pode haver a possibilidade de que seu antivírus esteja bloqueando injustamente o MSB de obter permissões de câmera e microfone. Certifique-se de que o antivírus seja compatível (lista de verificação no final). Caso contrário, adicione MSB como aplicativo confiável em seu AV (para Kaspersky, consulte estas etapas) ou desative o AV para realizar a avaliação.

# Antivírus (AV) e MSB Windows (1 / 3)

## Por que às vezes temos que adicionar o MSB como uma exceção à lista de varredura AV/desativar o AV ao usar o MSB?

Observamos no passado que, em alguns casos, embora raramente, os AVs criam problemas durante a instalação e execução do MSB Windows. Esses casos não ocorrem porque o MSB é um software malicioso que está tentando danificar seu computador (o MSB nunca danificará a máquina de um candidato), mas porque o AV interferiu injustamente no funcionamento do MSB. Observe que todos os AVs são propensos a cometer erros, também conhecidos como falsos positivos (Por favor, veja esse [artigo](#) para saber mais sobre falso positivo)

Quais problemas vimos-

- Problemas na instalação e inicialização do MSB
  - Alguns AVs verificam o tráfego da Web criptografado (o que não é recomendado) e isso interfere na inicialização do MSB
  - Alguns AVs interferem com o MSB tirando permissões de câmera e microfone
- O MSB, como medida antitrapaça, bloqueia o acesso à tela de segurança do Windows (CTRL+ALT+DEL) para que os usuários não possam abrir a barra de tarefas ou alternar para outra conta para trapacear. Isso às vezes leva a falsas sinalizações por parte do AV e, nesses casos, o AV coloca em quarentena o aplicativo MSB impedindo que ele restaure o acesso à Tela de segurança do Windows assim que o MSB é encerrado. O acesso geralmente é restaurado após a reinicialização do sistema, mas se o problema persistir, o candidato deve entrar em contato com a equipe de suporte da Mercer Mettl para resolvê-lo.



# Antivírus (AV) e MSB Windows (2 / 3)

Quais etapas devem ser tomadas para minimizar / solucionar esses problemas –

- a) Realizamos testes de compatibilidade MSB com AV's em intervalos regulares e publicamos uma lista de AV's compatíveis com MSB (veja o próximo slide). Também entramos em contato proativamente com AVs problemáticos e resolvemos o problema
- b) Um SOP de implantação foi criado para testes habilitados para MSB para descoberta antecipada e solução de problemas de quaisquer problemas. De acordo com o SOP, **recomendamos que o candidato faça um teste simulado** alguns dias antes do teste para verificar se tudo está funcionando bem. Se houver algum problema, eles serão destacados no teste simulado, e os usuários podem tomar as medidas necessárias para resolvê-los antes do exame real.
- c) A equipe de suporte da Mettl é bem treinada para dar suporte ao candidato nas etapas de solução de problemas relacionadas ao AV. As etapas típicas incluem adicionar MSB à lista de software confiável no AV ou desabilitar o MSB durante o teste.

# Antivírus (AV) e MSB Windows (3/3) – Lista compatível de AVs

O que fazer se o seu antivírus não estiver na lista de compatibilidade?

Caso você esteja enfrentando problemas com o MSB e tenha descartado outras causas principais, por favor :

1. Adicione o MSB como um aplicativo confiável em seu antivírus para que ele não interfira no funcionamento do MSB

- Uma simples pesquisa na Internet pode ajudá-lo a encontrar as etapas para adicionar um software como um aplicativo confiável em seu antivírus
- Para os candidatos com o Kaspersky Antivírus, siga estes [passos](#)

Ou

2. Desative o antivírus durante o teste MSB

Isenção de responsabilidade: essas definições/políticas de vírus de AVs continuam evoluindo frequentemente e geralmente são baseadas em nuvem levando a mudanças frequentes em compatibilidades com outros softwares como MSB. Apenas a respectiva versão testada para antivírus é compatível.

| Compatible/ No Issues Detected                               |                 |
|--|-----------------|
| Antivirus  | Version         |
| Avira Free Security Suite                                    | 22.11.6041      |
| Eset Smart Security Premium                                  | 8.0 8.0.12013.0 |
| Eset NOD32 Antivirus   | 16.0.26.0       |
| G Data Antivirus   | 25.5.12.833     |
| G Data Total Security  | 25.5.12.833     |
| Microsoft Defender   | 10.0.19043.2311 |
| Kaspersky Free   | 21.3.10.391     |
| Sophos Enterprise Client                                     | 19.5            |
| Norton Security Deluxe                                       | 22.6.0.142      |
| McAfee Total Protection                                      | 16.0. R40       |
| Avira Prime  | 1.1.75.5        |
| Bitdefender Antivirus Plus                                   | 26.0. 32.116    |
| Bitdefender Internet Security                                | 26.0. 32.116    |
| Trend Micro Antivirus+ 2023                                  | 17.7.1130       |
| Trend Micro Internet Security 2023                           | 17.7            |
| McAfeeTotal Protection.                                      | 16.0.R50        |
| Norton 360   | 22.2211.12      |
| Norton Antivirus Plus  | 22.22.11.12     |
| ESET NOD32 Antivirus 16.0 16.0.26.0 (January 16, 2023)       | 16.0 16.0.26.0  |
| ESET NOD32 Antivirus 15.2 15.2.17.0 (August 22, 2022)        | 15.2.17.0       |
| ESET Internet Security 16.0 16.0.26.0 (January 16, 2023)     | 16.0.26.0       |
| ESET Internet Security 15.2 15.2.17.0 (August 22, 2022)      | 15.2            |
| ESET Smart Security Premium 15.2 15.2.17.0 (August 22, 2022) | 15.2            |
| Bitdefender Total Security 26.0                              | 26.0.32.109     |
| Bitdefender Internet Security 26.0                           | 26.0.32.109     |
| Avast Premium Security                                       | 22.12.6044      |

\* Observação: testamos e atualizamos a lista de antivírus a cada trimestre

# Recursos de suporte ao candidato

Consulte estes recursos para se familiarizar com a plataforma e os procedimentos de avaliação:

## Para Windows:

- [Guia de desinstalação para Windows MSB 13](#)
- [Guia de atualização para Windows MSB 13](#)
- [Guia de instalação para Windows MSB 13](#)
- [Conceder permissão de câmera e microfone para o Windows MSB 13](#)
- [Problema de câmera do Kasperkey no Windows MSB 13](#)

## Para MacOS

- [Fazendo um teste no MSB Mac](#)
- [Conceder permissão de gravação de tela para MSB Mac](#)
- [Guia de atualização do MSB](#)
- [Instalação MSB para Mac](#)
- [Conceder permissão de câmera e microfone para MSB Mac](#)

**Disclaimer:** Todas as informações mencionadas acima se concentram em New RR & MSB (Windows). Desativaremos o antigo RR até o final do primeiro trimestre.

