

Relatório de Suporte Técnico

Nº do Chamado: 025

Data: 09/10/2025

Cliente: Camila Barbosa

Tipo de Cliente: Externo

Problema Relatado: Windows 8 apresenta erro ao inicializar “BOOTMGR is missing

Técnico Responsável: Alice Vargas

Diagnóstico

A cliente relatou que, ao ligar o computador, o sistema não iniciava e apresentava a mensagem de erro:

“BOOTMGR is missing – Press Ctrl+Alt+Del to restart”

Esse erro indica que o sistema não conseguiu localizar o BOOTMGR (Boot Manager), o gerenciador de inicialização do Windows, responsável por carregar o sistema operacional. Isso geralmente ocorre devido à corrupção da estrutura de boot, exclusão acidental de arquivos essenciais de inicialização ou falhas no disco rígido.

Solução Aplicada

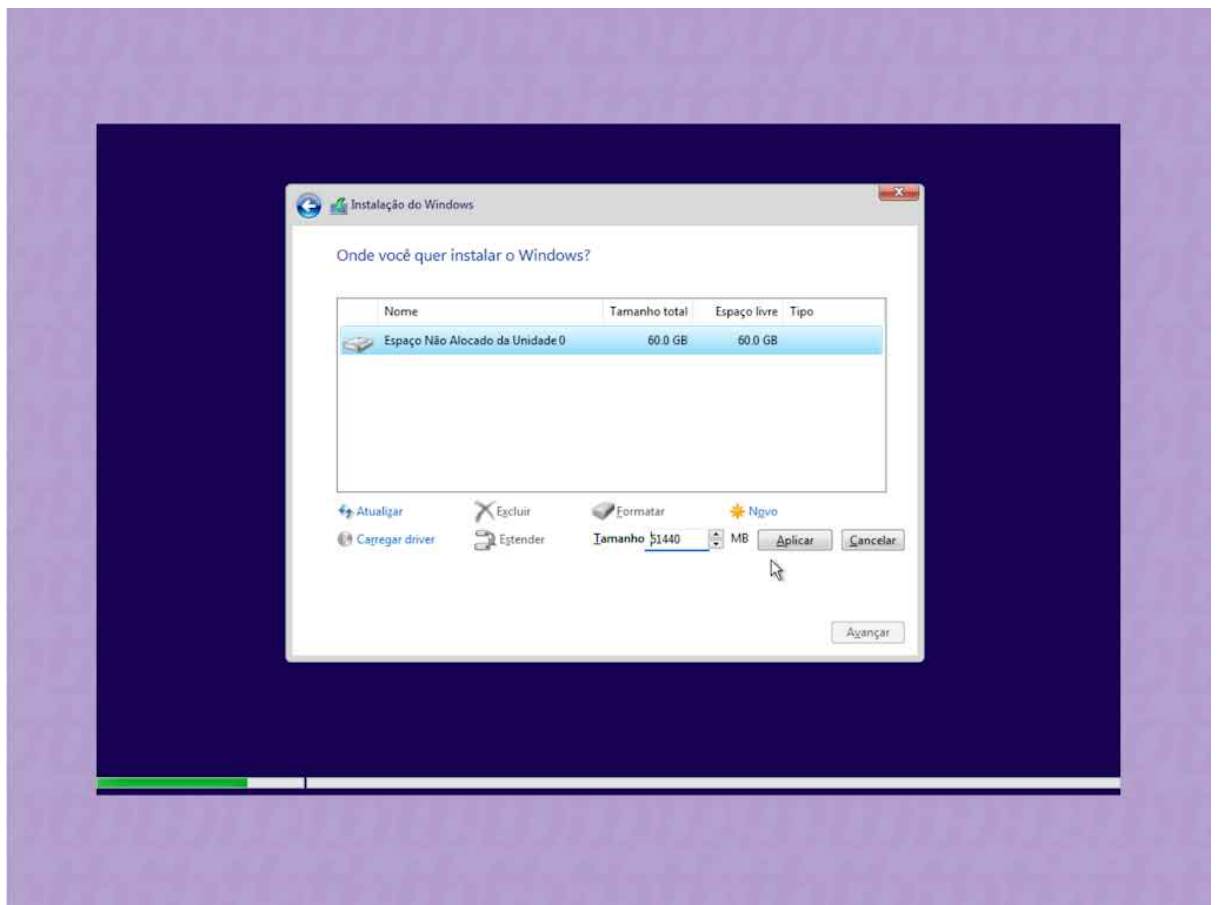
Passo 1: Inicialização com mídia de instalação do Windows 8

Para acessar o ambiente de recuperação, utilizamos um DVD de instalação do Windows 8. O procedimento foi o seguinte:



Relatório de Suporte Técnico

1. Inserimos o DVD de instalação na unidade de mídia do computador.
2. Reiniciamos o equipamento e acessamos o menu de boot (tecla **F12**, **ESC** ou **DEL**, dependendo do fabricante).
3. Selecionamos a opção de inicialização pelo DVD.
4. Após o carregamento dos arquivos do Windows, na tela de instalação, selecionamos o idioma e avançamos até a tela com a opção "Instalar agora".
5. Clicamos em "Reparar o computador", localizado no canto inferior esquerdo da tela.

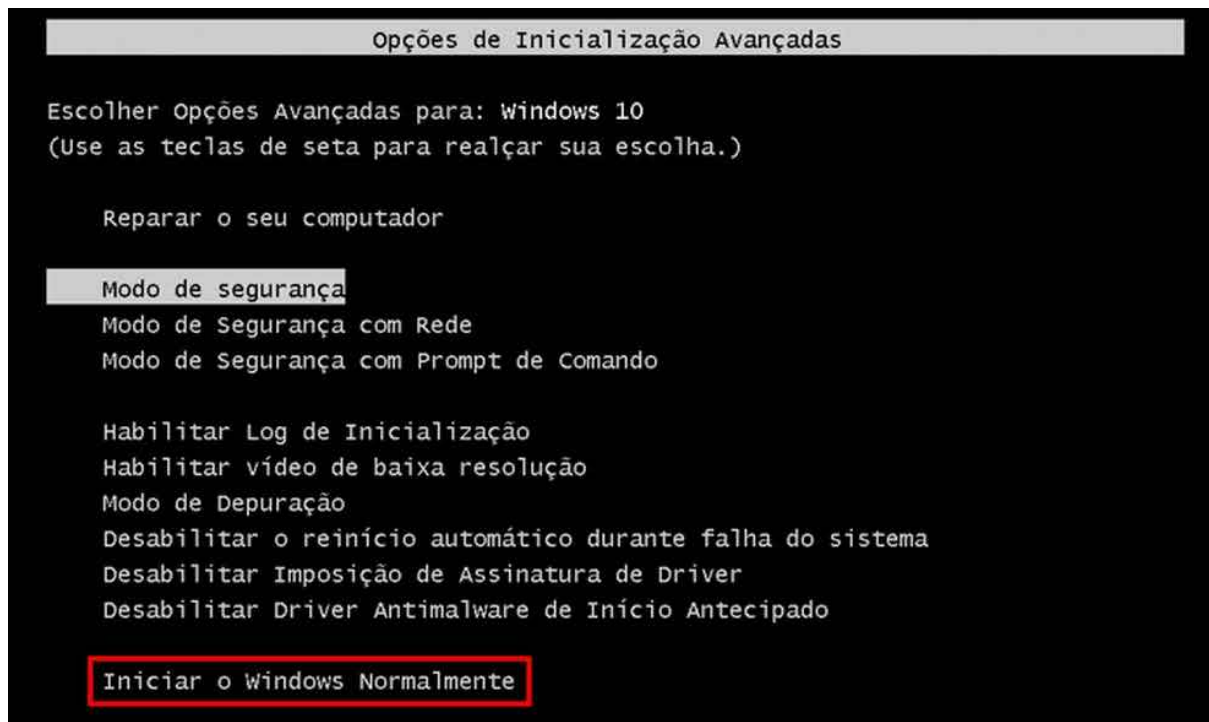


6. Na tela seguinte, escolhemos "Solução de Problemas" e, em seguida, "Prompt de Comando".

Passo 2: Execução dos comandos de reparo da inicialização

Com o Prompt de Comando aberto, realizamos a correção da estrutura de inicialização com os comandos abaixo, digitados um por vez e seguidos da tecla Enter:

Relatório de Suporte Técnico



Reparo do MBR (Master Boot Record):

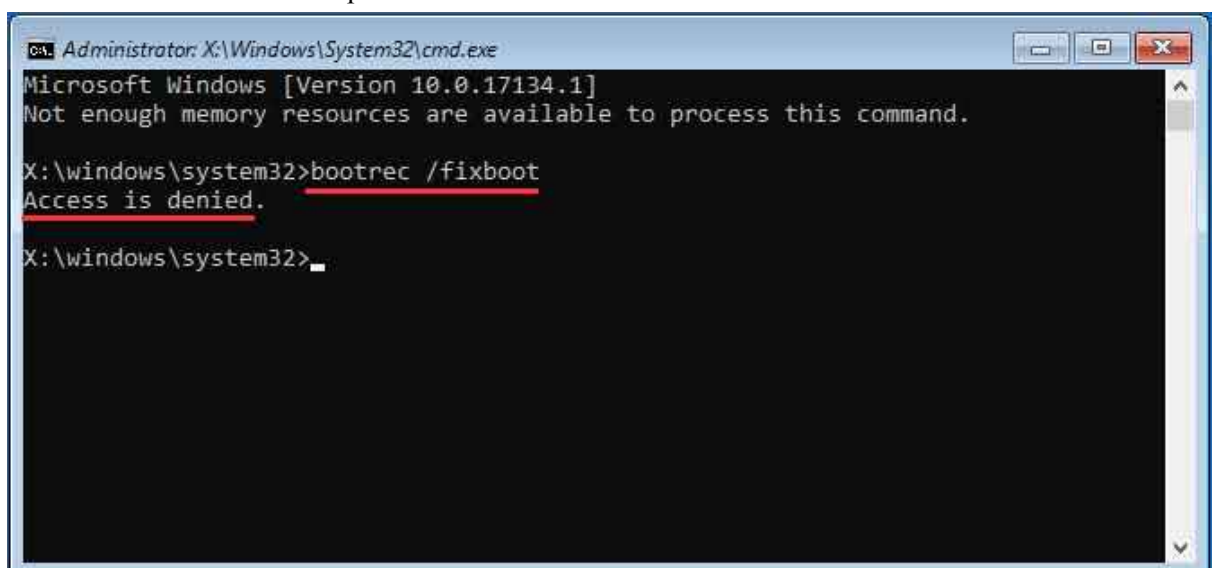
`bootrec /fixmbr`

1. Este comando grava um novo código de inicialização mestre no setor de boot do disco rígido.

Reparo do setor de inicialização (Boot Sector):

`bootrec /fixboot`

2. Esse comando escreve um novo setor de inicialização compatível com o Windows, substituindo um setor corrompido ou ausente.



Relatório de Suporte Técnico

Reconstrução do BCD (Boot Configuration Data):

```
bootrec /rebuildbcd
```

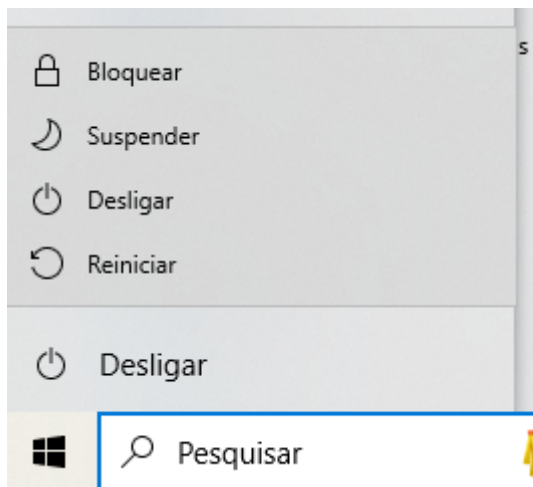
3. O comando procura por instalações do Windows que não estejam listadas no menu de inicialização e permite adicioná-las novamente. Ao detectar a instalação, foi exibida a mensagem:

"Instalação do Windows encontrada: C:\Windows – Adicionar à lista de inicialização? (Sim/Não/Tudo)"

Confirmamos com "S" (Sim) para incluir a instalação detectada.

Passo 3: Encerramento do Prompt de Comando e reinicialização do sistema

1. Após a execução dos comandos, digitamos `exit` para fechar o Prompt de Comando.
2. Removemos o DVD de instalação da unidade.
3. Reiniciamos o computador para testar a inicialização do sistema.

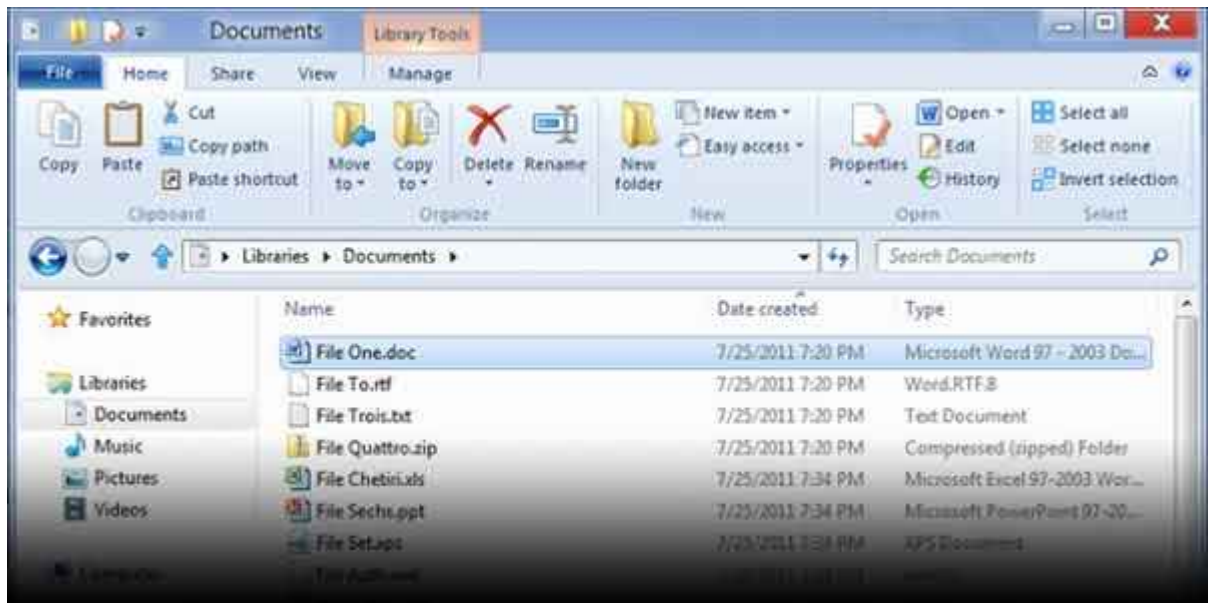


Passo 4: Verificação da funcionalidade do sistema operacional

Após a reinicialização, o sistema operacional Windows 8 foi carregado com sucesso, sem apresentar a mensagem de erro. Realizamos os seguintes testes:

Relatório de Suporte Técnico

- Verificação do carregamento completo da interface gráfica do Windows.



- Abertura do Gerenciador de Arquivos para confirmar acesso ao disco.
- Acesso ao Painel de Controle e verificação do status de atualização do sistema.

O sistema apresentou funcionamento normal e estável.

Resumo das Ações Realizadas

- Utilização de mídia de instalação do Windows 8 para acessar o ambiente de recuperação.
- Acesso ao Prompt de Comando e execução dos comandos:
 - `bootrec /fixmbr`
 - `bootrec /fixboot`
 - `bootrec /rebuildbcd`
- Reconstrução da estrutura de inicialização do sistema.
- Reinicialização e validação do carregamento correto do sistema operacional.

Resultado Final

O erro “BOOTMGR is missing” foi corrigido com êxito. O sistema operacional Windows 8 voltou a iniciar normalmente. A cliente foi orientada sobre a importância de manter backups regulares e sobre

Relatório de Suporte Técnico

os riscos de desligamentos inadequados ou falhas físicas no disco. Nenhuma reinstalação foi necessária. O computador está operando normalmente.

Feedback do Cliente

Avaliação: ★★★★★

Comentário: [sem registro]

Tempo de Resolução

1hr

Situação Final

Resolvido